



BUPATI TANAH BUMBU
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
PERATURAN BUPATI TANAH BUMBU
NOMOR 65 TAHUN 2025

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI TANAH BUMBU NOMOR 30
TAHUN 2019 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN
MASYARAKAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI TANAH BUMBU,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik serta mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif, transparan, dan akuntabel, diperlukan pedoman pengelolaan pengaduan masyarakat;
- b. bahwa Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 30 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat sudah tidak sepenuhnya sesuai dengan perkembangan kebutuhan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik, sehingga perlu dilakukan penyesuaian;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 30 Tahun 2019 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22 tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4265);

2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 2026 tentang Penyesuaian Pidana (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2026 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 7153);
5. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);
6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2016 tentang Penyandang Disabilitas (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5871);
7. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 127, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4890);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2019 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 42, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6322);
9. Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 182);

10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 77 Tahun 2020 tentang Pedoman Teknis Pengelolaan Keuangan Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 1781);
11. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman Manajemen Keamanan Informasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Standar Teknis dan Prosedur Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 541);
12. Peraturan Badan Siber dan Sandi Negara Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2024 tentang Standar dan Tata Cara Pelaksanaan Audit Keamanan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2024 Nomor 655);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2016 Nomor 19) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021 Nomor 5);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 7 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Keuangan Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022 Nomor 7);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Nomor 4 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2025-2029 (Lembaran Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2025 Nomor 4);
16. Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 19 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (Berita Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2021 Nomor 19).
17. Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 21 Tahun 2022 tentang Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unsur-unsur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika, Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu (Berita Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2022 Nomor 21);

18. Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor 83 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2023 Nomor 83);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN BUPATI TANAH BUMBU NOMOR 30 TAHUN 2019 TENTANG PEDOMAN PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT.

Pasal I

- I. Ketentuan Pasal 1 nomor 15 dalam Peraturan Bupati Tanah Bumbu Nomor Nomor 30 Tahun 2019 Tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Masyarakat (Berita Daerah Kabupaten Tanah Bumbu Tahun 2019 Nomor 30), diubah sehingga berbunyi sebagai berikut:

BAB I
KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Tanah Bumbu.
2. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
3. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
4. Kepala Daerah yang selanjutnya Bupati adalah Bupati Tanah Bumbu.
5. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Bupati dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
6. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Tanah Bumbu.
7. Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika yang selanjutnya disebut Dinas adalah Perangkat Daerah yang

menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Komunikasi dan Informatika Kabupaten Tanah Bumbu.

8. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.
9. Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah Pemerintah Daerah yang menyelenggarakan kegiatan Pelayanan Publik.
10. Pelaksana Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan Pelayanan Publik.
11. Organisasi penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara Pelayanan Publik yang berada di lingkungan Pemerintah Daerah.
12. Pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan Pemerintah Daerah.
13. Pengadu adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksanaan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
14. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu, masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
15. Penyandang Disabilitas adalah setiap orang yang mengalami keterbatasan fisik, intelektual, mental, dan/atau sensorik dalam jangka waktu panjang dan berinteraksi dengan lingkungan dapat mengalami hambatan dan kesulitan untuk berpartisipasi secara penuh dan efektif dengan warga negara lainnya berdasarkan kesamaan hak.
16. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang oleh aparatur Negara, yang mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara dalam

rangka penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan masyarakat.

17. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan.
18. Pengelolaan Pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, pengklasifikasian, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut dan pengarsipan dalam rangka menjamin kepastian penyelesaian pengaduan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik.
19. Pengelola pengaduan masyarakat yang selanjutnya disebut pengelola adalah pejabat, pegawai atau orang yang ditugaskan oleh penyelenggara untuk mengelola pengaduan masyarakat pada setiap penyelenggara pelayanan publik.
20. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
21. Sarana pengaduan adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan.
22. Satuan Kerja Penyelenggara adalah Unit kerja yang bertugas menyelenggarakan pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan pengguna pelayanan.
23. Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional yang selanjutnya disingkat SP4N adalah integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik.
24. Terlapor adalah aparaturnya pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
25. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi komputer dan atau alat telepon meliputi hardware dan software (aplikasi).
26. Short Messages System yang selanjutnya disingkat SMS adalah media yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melakukan pengaduan melalui SMS.

27. Media Sosial adalah layanan jejaring social dan mikroblog daring yang memungkinkan penggunaanya untuk mengirim dan membaca pesan.
28. Layanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Online Rakyat yang selanjutnya disingkat LAPOR adalah sarana interaktif masyarakat dengan Pemerintah Daerah, berbasis media sosial untuk pengawasan pembangunan.
29. Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) adalah teknologi yang berhubungan dengan pengambilan, pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penyebaran, dan penyajian informasi.
30. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang selanjutnya disebut APBD adalah Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Tanah Bumbu.

II. Ketentuan Pasal 12 diubah, sehingga Pasal 12 berbunyi sebagai berikut:

Paragraf 4

Sanksi

Pasal 12

- (1) Penyelenggara yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 dapat dikenai sanksi administrasi.
- (2) Sanksi administrasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berupa :
 - a. Peringatan lisan;
 - b. Peringatan tertulis;
 - c. Penundaan kenaikan pangkat;
 - d. Penurunan pangkat;
 - e. Mutasi jabatan;
 - f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu;
 - g. Pemberhentian dengan hormat tidak atas permintaan sendiri; dan/atau
 - h. Pemberhentian tidak dengan hormat.
- (3) Sanksi sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diberikan oleh Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang pengawasan.

III. Ketentuan pasal 15 diubah dan ditambahkan, sehingga pasal nomor 15 (huruf d, e, f) dan ayat (6), (7) dan (8) berbunyi sebagai berikut:

BAB IV
SARANA PENGADUAN

Pasal 15

- (1) Pengaduan dapat disampaikan kepada penyelenggara melalui sarana pengaduan, yang meliputi :
- a. penyampaian secara lisan, yakni pengadu dapat menyampaikan aduan dengan datang secara langsung kepada petugas pelaksana pelayanan pada Satuan Kerja Penyelenggara dan / atau melalui telepon Call Center 08115020205;
 - b. penyampaian secara tertulis, yakni pengadu dapat menyampaikan aduan melalui surat tertulis, media massa cetak maupun elektronik, kotak pengaduan, SMS 08115020205, email lapor.tanahbumbu@gmail.com; pengaduan
 - c. sarana atau media lain, dengan memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.
 - d. aksesibilitas gedung yang mudah diakses oleh penyandang disabilitas yaitu aksesibilitas yang mempertimbangkan kebutuhan, fungsi, luas dan ketinggian bangunan gedung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - e. tersedianya informasi layanan pengaduan dalam bentuk audio, visual, taktil; dan
 - f. tersedianya pegawai yang memiliki kemampuan untuk mendeskripsikan layanan pengaduan bagi penyandang disabilitas netra, mengarahkan penyandang disabilitas rungu dengan bahasa isyarat dan keterampilan memberikan bantuan mobilitas.
- (2) Satuan Kerja Penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan, yang sekurang-kurangnya meliputi :
- a. Kotak/loket pengaduan,
 - b. Nomor telepon kantor, dan
 - c. Nomor *call center* pengaduan.
- (3) Dalam rangka menyelenggarakan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional di daerah, sarana pengaduan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diintegrasikan ke dalam aplikasi SP4N-LAPOR.
- (4) Aplikasi SP4N-LAPOR sebagaimana dimaksud pada ayat (2) meliputi :
- a. SMS 1708;
 - b. Alamat web (Website) www.lapor.go.id;
 - c. *Application (Apps)* Android dan *iPhone Operating System (IOS)* SP4N LAPOR; dan
 - d. X LAPOR.

(5) Dalam menyelenggarakan sarana pengaduan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (2) dapat dibentuk tim internal perangkat daerah Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Tanah Bumbu.

(6) Tim sebagaimana yang dimaksud pada ayat (5) dengan susunan tim :

- a. Pembina;
- b. Penanggung Jawab;
- c. Koordinator;
- d. Sub Koordinator;
- e. Anggota.

(7) Uraian Tugas

Berikut uraian tugas masing-masing jabatan sebagaimana yang dimaksud pada ayat (6) dalam Tim Pengelola SP4N-LAPOR Kabupaten Tanah Bumbu :

a. Pembina:

1. memberikan arahan strategis dan kebijakan umum terkait pengelolaan pengaduan masyarakat melalui SP4N-LAPOR;
2. memonitor dan mengevaluasi implementasi SP4N-LAPOR secara menyeluruh di lingkungan pemerintah daerah;
3. menjadi pengambil keputusan tertinggi dalam penyelesaian masalah yang tidak dapat diselesaikan di tingkat pelaksana.

b. Penanggung Jawab:

1. bertanggung jawab atas keberhasilan pelaksanaan program SP4N-LAPOR di daerah;
2. mengkoordinasikan seluruh unit pelaksana dalam sistem pengelolaan pengaduan masyarakat;
3. menyediakan dukungan anggaran, teknis, dan kebijakan untuk pelaksanaan sistem.

c. Koordinator:

1. mengatur perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi operasional SP4N-LAPOR;
2. mengkoordinasikan tugas Sub Koordinator dan Anggota dalam menindaklanjuti aduan;
3. menyusun laporan berkala kepada Penanggung Jawab;
4. melakukan supervisi teknis terhadap pengelolaan aduan.

d. Sub Koordinator:

1. menyaring, mengklasifikasikan, dan meneruskan pengaduan yang masuk melalui kanal SP4N-LAPOR ke perangkat daerah terkait;

2. membantu menjawab pengaduan yang bersifat informasi umum atau klarifikasi awal;
 3. memberikan edukasi kepada masyarakat mengenai tata cara pelaporan yang benar;
 4. membantu memantau dan mengingatkan tindak lanjut aduan yang belum terselesaikan.
- c. Anggota:
1. menjalankan tugas teknis dalam menindaklanjuti pengaduan, sesuai bidang tugas masing-masing;
 2. membantu mengumpulkan data dan bukti pendukung aduan masyarakat;
 3. memberikan umpan balik atau jawaban terhadap pengaduan yang menjadi kewenangannya;
 4. berpartisipasi dalam evaluasi dan pelaporan berkala pelaksanaan SP4N-LAPOR.
- (8) Tim sebagaimana yang dimaksud dalam Pasal 15 ayat (6) dan (7) ditetapkan dengan keputusan Sekretaris Daerah.
- IV. Ketentuan pasal 17 ditambahkan, sehingga Pasal 17 ayat (2) berbunyi sebagai berikut:

BAB V

MEKANISME PENANGANAN PENGADUAN

Pasal 17

- (1) Mekanisme penerimaan pengaduan melalui disposisi Sekretariat Pengelola Pengaduan maupun datang langsung ke Satuan Kerja Penyelenggara:
 - a. penerimaan pengaduan meliputi pemeriksaan kelengkapan dokumen pengaduan dan registrasi Serta pemberian tanggapan kepada pengadu;
 - b. penelaahan dan pengklasifikasiian terdiri dari identifikasi masalah, pemeriksaan substansi pengaduan, klarifikasi, evaluasi bukti dan seleksi;
 - c. penyelesaian pengaduan meliputi penyampaian penyelesaian kepada pejabat terkait di lingkungan penyelenggara, menjawab melalui sistem LAPOR, pemberian informasi kepada pelapor, pelaporan tindak lanjut dan pengarsipan;
 - d. melaporkan setiap penyelesaian sekretariat pengelola pengaduan; dan

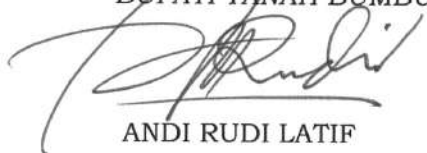
- e. apabila karena kondisi tertentu pengadu tidak mampu menulis dan/atau membaca, maka pengelola wajib membantu pengadu mengarahkan penyandang disabilitas rungu dengan bahasa isyarat dan keterampilan memberikan bantuan mobilitas.

Pasal II

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Tanah Bumbu.

Ditetapkan di Batulicin
pada tanggal 22 September 2025
BUPATI TANAH BUMBU,



ANDI RUDI LATIF

Diundangkan di Batulicin
pada tanggal 22 September 2025
SEKRETARIS DAERAH KABUPATEN TANAH BUMBU,



YULIAN HERAWATI

BERITA DAERAH KABUPATEN TANAH BUMBU TAHUN 2025 NOMOR 65